



Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä

Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan

EVELIINA HEINO

Luottamusta instituutioihin on pidetty yhtenä niiden toiminnan laadun, sujuvan asioinnin ja legitimitietin osoituksena. Maahan muuttaneiden luottamusta suomalaisiin peruspalveluihin on kuitenkin tutkittu vasta vähän. Tutkimuksessa tarkastellaan, minkälaisen kokemuksen venäläistaustaiset perheet kertovat rakentavan tai murentavan luottamusta palveluihin.

.....

Johdanto

Tässä artikkelissa tarkastelen Kaakkois-Suomessa asuvien venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumista suomalaisia peruspalveluita kohtaan. Peruspalveluilla tarkoitan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, Kansaneläkelaitoksen palveluita, työ- ja elinkeinopalveluita sekä varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen palveluita. Lisäksi katson taloudellisten etuuksien myöntämisen sekä maahan muuttaneille suunnattujen kotouttamispalveluiden sisältyvän peruspalveluiden määritelmään, sillä edellä mainitut toteutetaan pääosin peruspalveluiden piirissä. Aineistonani on 25 perheen haastattelut sekä yhdeksän perheen uusinta-haastattelut. Analyysin kohteena on haastateltavien puhe peruspalveluiden käytöstä sekä kohtaamisista peruspalveluiden työntekijöiden kanssa. Aihe on ajankohtainen siksi, että maahanmuuton yleistyessä myös maahan muuttaneita koskevat kysymykset ovat relevantteja peruspalvelutyössä. Lisäksi venäjänkieliset maahan muuttaneet ovat Suomen suurin maahan muuttaneiden ryhmä.¹

Käytän tutkimuksessa Maija Jäppisen ja kumppaneiden (2007, 15) tavoin ilmaisuja ”venäläistaustainen perhe”, kun kuvailen sellaista perhetä, jonka jäsenistä ainakin yksi on muuttanut Suomeen nykyisen Venäjän alueelta ja jossa on ainakin yksi huollettava alle 18-vuotias lapsi. Näin ollen osassa haastatelluista perheistä toinen perheen vanhemmista on syntynyt Venäjällä ja toinen Suomessa. Kaikkia lapsiperheitä yhdistää kuitenkin se, että jokainen niistä on kosketuksessa venäläiseen kieleen ja kulttuuriin sekä kokemuksiin Suomeen muuttamisesta ja vähemmistöasemaan joutumisesta. Lapsiperheiden kokemusten tarkastelu on kiinnostavaa, sillä perheet usein käyttävät useampia palveluita samanaikaisesti, ja heillä on siten hyvä kokonaisnäkemys peruspalveluista (Hämeenaho 2014, 25).

Muutto toiseen maahan tuo mukanaan usein muutoksia, kuten tutusta ympäristöstä irrottautumisen, tärkeiden ihmissuhteiden muuttumisen sekä vähemmistöasemaan joutumisen. Tämä vaatii muuttaneilta monen uuden asian, kuten kielen, kulttuurin ja peruspalvelujärjestelmän käytäntöjen, opettelua. (Esim. Säävälä 2011, 36; Hirstiö-Snellman & Mäkelä 1998, 5.) Luottamus peruspalveluihin voi olla tällaisessa tilanteessa haastavaa, koska järjestelmä on vieras, mutta samanaikaisesti tärkeää sen vuoksi, että monet arjen suju-

¹ Käytän tässä käsitettä maahan muuttaneet maahanmuuttajien sijaan, sillä näkemykseni mukaan käsite ei sisällä oletuksia maahanmuuttajuuden loppumattomasta jatkumisesta (vertaa eroaja-eronnut) (myös Säävälä 2011, 9). Vuonna 2014 Suomessa asui yli 66 400 venäjää äidinkielenään puhuva henkilöä (Tilastokeskus 2014).

vuuteen ja maahan muuttaneiden integraation tukemiseen tähtäävät toimet toteutetaan peruspalveluiden piirissä.

Yhtäältä peruspalvelukokemuksiin vaikuttavat palveluiden järjestämisen tavat sekä niiden toimivuus. Toisaalta kokemukset palveluista syntyvät palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden välisissä vuorovaikutustilanteissa. Kohtaamiset työntekijöiden kanssa voivat olla hyvin merkittäviä, sillä työntekijät toimivat peruspalveluiden ”portinvartijoina”, jolloin palveluita saadakseen palveluiden käyttäjän on asioitava ensin työntekijöiden kanssa (Ilmonen 2002, 175). Lisäksi maahan muuttaneille peruspalveluiden työntekijät voivat erityisesti heti muuton jälkeen esiintyä suomalaisen yhteiskunnan edustajina ja vaikuttaa näin myös yleistyneeseen luottamukseen valtaväestöä ja suomalaisia yhteiskuntaa kohtaan (Turtiainen 2009, 229).

Luottamus tutkimuskohteena

Luottamus määritellään usein myönteiseksi ilmiöksi, joka edistää demokratiaa, hyvinvointia, solidaarisuutta, yhteiskunnan vakautta ja talouskasvua (Rothstein & Stolle 2008). Luottamusta yhteiskunnallisiin instituutioihin voidaan lisäksi pitää sujuvan asioinnin (Kotkavirta 2002, 56), palveluiden laadun (Lappi-Seppälä & al. 1999, 6) sekä legitimitietin osoituksena (Ilmonen 2002, 12). Luottajan näkökulmasta katsottuna luottamuksen nähdään lisäävän ennustettavuutta, vähentävän ahdistusta ja epäilyä sekä vapauttavan resursseja, sillä luottaessaan ei joudu olemaan jatkuvasti valppaana (Sztompka 1996, 43). Luottamusta tutkitaankin usein sen seurausten kautta, mutta luottamuksen syntymekanismien tutkimus on saanut vähemmän huomiota (esim. Mäkelä & Townley 2013).

Tutkimuskirjallisuudessa tehty yleisin luottamuksen lajien erottelu on luottamus henkilöitä kohtaan (*trust*) ja luottavaisuus abstrakteja järjestelmiä tai instituutioita kohtaan (*confidence*) (esim. Luhmann 1988). Näiden kahden luottamuksen lajin nähdään liittyvän vahvasti toisiinsa sekä tukevan toisiaan (Rothstein & Stolle 2008, 13).

Luottamus voi perustua eri tekijöihin, kuten sopimuksiin ja tietoon rangaistusjärjestelmän olemassaolosta, tai annettuun luottamukseen, kuten asiantuntijatietoon tai tuttuuteen, jolloin luottaja olettaa luotetun jakavan samanlaiset arvot ja käyt-

täytymismallit (Seligman 1997, 18–37; 2002, 48). Se, mitä luotetaan luotetun henkilön tai instituution haltuun, voi olla esine, tavara tai identiteetin osa, kuten omasta elämästään kertominen. Mikäli kyse on peruspalveluista, niiden haltuun voidaan luottaa oma perheenjäsen, kuten jätettäessä oma lapsi päivähoitoon tai vanhempi palvelutaloon. (Sevenhuijsen 1998.) Koska luottaja on tällä tavoin riippuvainen luottamuksen kohteesta jonkin hänelle tärkeän asian tai henkilön vuoksi, ovat valta, riippuvuus ja haavoittuvaisuus aina läsnä luottamussuhteessa (Baier 1994). Peruspalveluiden kohdalla luottamuksen toivottavuus voi korostua, sillä useimmilla palveluiden käyttäjillä ei ole mahdollisuuksia lakata käyttämästä julkisia peruspalveluita ja alkaa organisoida omia vakuutuksiaan ja palvelujaan (Julkunen & Niemi 2002, 174).

Pohjoismaissa luottamus julkisiin instituutioihin on ollut korkealla tasolla (European Social Survey 2004; 2008). Institutionaalinen luottamus kuitenkin vaihtelee sen mukaan, mistä instituutiosta on kyse. Suomessa eniten luottamusta kohdistuu poliisiin ja Puolustusvoimiin, vähiten eduskuntaan sekä hallitukseen ja puolueisiin. Julkinen terveydenhuolto, sosiaaliturvajärjestelmä ja tuomioistuimet ovat puolestaan luottamuksen tason suhteen puolivälissä (Niemelä & Pajula 2014).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuosina 2010 ja 2014 julkaisemissa *Suomalaisten hyvinvointi* -tutkimuksissa käy ilmi, että suurin osa väestöstä näkee sosiaali- ja terveyspalveluiden toimivan hyvin ja luottaa palveluissa työskentelevän henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen (Vaarama & al. 2010; 2014). 2000-luvulla erityisesti länsimaissa on kuitenkin käyty keskustelua institutionaalisen ja yleistyneen luottamuksen hiipumisesta taloudellisten taantumien, tuloerojen kasvun, työelämän epävarmuuden sekä peruspalveluiden leikkausten ja heikentyneen sosiaalivakuutuksen seurauksena (esim. Julkunen & Niemi 2002, 161–180; Ilmonen & Jokinen 2002). Lisäksi useista tutkimuksista käy ilmi, että peruspalvelut eivät vastaa kaikkien yksilöiden tarpeisiin (esim. Metteri 2012; Helne & Laatu 2006).

Aiempiä institutionaaliseen luottamukseen kohdistuvia tutkimuksia on kritisoitu siitä, että niissä ei ole useinkaan selvää, mihin instituution ominaisuuksiin luottamus kohdistuu (Kouvo 2014, 39). Eri tutkimuksista on kuitenkin paikannettavissa erillisten luottamuksen kohteiden erottelua, joita yhdistän ja hyödynnän omassa analyysissäni.

Aiempien tutkimusten mukaan luottamus voi perustua ensinnäkin niin sanottuun hyvinvointivaltion lupaukseen, jolloin palveluiden käyttäjät *luottavat siihen, että he saavat apua tarvittaessa* (Metteri 2012). Toiseksi kyse voi olla *luottamuksesta substantiaalisena oikeudenmukaisuuteen*, jolloin luotetaan siihen, että peruspalvelut ajavat oikeita asioita, esimerkiksi tukien palveluiden käyttäjien hyvinvointia (Kumlin & Rothstein 2005). Kolmanneksi luottamus voi kohdistua peruspalveluiden toimintaan. Tällöin *luotetaan menetelmälliseen oikeudenmukaisuuteen*, eli siihen, että instituutiot ja instituutioissa työskentelevät työntekijät noudattavat toiminnassaan oikeudenmukaisuutta (Zechner 2007, 141). Neljänneksi luottamus voi kohdistua organisaation ja/tai siinä työskentelevien työntekijöiden *pätevyyteen hoitaa sille/heille annettua tehtävää* (Kankainen 2007, 45).

Maahan muuttaneiden peruspalveluiden käyttöä koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että palvelujärjestelmän vieraus ja pirstaloituneisuus, epäselvä palvelutieto ja palveluiden vaikea saavutettavuus voivat toimia maahan muuttaneiden peruspalveluiden käytön esteenä. Lisäksi yhteisen kielien puute, kulttuurierot sekä kirjallinen asiointi voivat tuottaa haasteita palveluiden käyttäjän ja työntekijän välisessä suhteessa. (esim. Valtiontalouden tarkastusvirasto 2014, 7–14; Hammar-Suutari 2009, 223–224.) Haasteista huolimatta sekä suomalaisessa maahan muuttaneiden institutionaalista luottamista koskevassa tutkimuksessa (Castaneda & al. 2012) että kansainvälisissä tutkimuksissa on havaittu maahan muuttaneiden luottamuksen sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä muihin julkisiin instituutioihin olevan yleensä korkeampi kuin valtaväestöllä, mitä on selitetty maahan muuttaneiden alhaisemmilla odotuksilla instituutioita kohtaan (Röder & Mühlau 2012).

Aiemmin Suomessa toteutetut institutionaaliseen luottamukseen kohdistuvat tutkimukset ovat olleet pääosin määrällisiä, jolloin on kiinnitetty huomiota ensisijaisesti luottamuksen tasoon ja luottamusta selittäviin tekijöihin (esim. Vaarama & al. 2014). Aiheesta on tehty myös joitakin laadullisia tutkimuksia, jolloin on tarkasteltu luottamuksen rakentumista yhteen tai muutamaaan instituutioon (esim. Zechner 2007; Saarikomäki 2015; Harisalo & Stenvall 2001). Maahan muuttaneiden institutionaalista luottamusta on tietojeni mukaan tutkittu ainoastaan kahdessa tutkimuksessa (Turtiainen 2009; Castaneda & al. 2012).

Tässä tutkimuksessa lähestyn aihetta laadullisesti ja tarkastelen haastattelvien puhetta luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumisesta. Olen kiinnostunut siitä, minkälaisen peruspalvelukokemusten myötä institutionaalinen luottamus ja epäluottamus rakentuvat ja mihin instituutioiden ominaisuuksiin ne kohdistuvat. Tutkimukseni kohdistuu nimenomaan luottamukseen peruspalveluihin, josta käytän käsitettä institutionaalinen luottamus. Määrittelen luottamuksen Claus Offen (1999, 47) tavoin muiden toimintaa koskevaksi uskomukseksi siitä, että toiset ihmiset tai instituutiot vähintäänkin ovat tarkoituksellisesti vahingoittamatta luottajaa tai parhaimmillaan toimivat luottajan intressien mukaisesti. Kun luottamus määritellään luottajan uskomukseksi luotetun hyvään tahtoon, voidaan epäluottamus puolestaan määritellä uskomukseksi siitä, että hyvää tahtoa ei ole ja että luotettu saattaa toimia vahingollisesti luottajaa kohtaan (Zechner 2007, 14).

Aineisto ja analyysi

Aineistoni koostuu venäläistaustaisten perheiden haastatteluista. Toteutin haastattelut yhteistyössä toisen tutkijan kanssa. Työskentelimme kumpikin tutkimus- ja kehittämishankkeessa, jonka puitteissa toteutimme Kaakkois-Suomessa asuville venäläistaustaisille perheille postikyselyn.² Postikyselyä varten tilasimme Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä osoitteiston, johon oli poimittu satunnaisotannalla 1 000 ihmisen osoitteet.³ Kyselylomakkeen mukana lähetimme myös erillisen lomakkeen, jossa kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun. Otimme yhteyttä perheisiin, jotka halusivat osallistua haastatteluun. Haastattelimme 25 perhettä kesällä 2012 sekä yhdeksän näistä perheistä uudelleen kesällä 2013. Ensimmäisten haastattelujen tarkoituksena oli saada mahdollisimman laaja kuva perheiden elämästä Suomessa sekä heidän palvelukokemuksistaan. Jatkohaastatteluihin pyysimme sellaiset perheet, joilla oli eri-

2 *Empowerment of Families with Children -hanketta koordinoi Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämisskeskus Palmenia, ja se toteutettiin vuosina 2011–2014.*

3 *Otoksen poimintakriteerit olivat seuraavat: henkilö on hänen kanssaan samassa osoitteessa asuvan alle 18-vuotiaan lapsen huoltaja, on muuttanut Suomeen vuoden 1991 jälkeen, on asunut Suomessa tietojen poimintahetkeen mennessä vähintään vuoden ajan, äidinkieli on venäjä, asuinpaikka on Hamina, Imatra, Kotka, Lappeenranta tai Kouvola.*

laiset muuttoperusteet, keskinäiset erot Suomessa asutun ajan suhteen sekä tavoitettavuus ja halukkuus osallistua jatkohaastatteluihin. Haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveiden mukaisesti joko venäjän tai suomen kielellä.⁴ Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin kirjalliseen muotoon. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 416 sivua.

Haastatteluiden aikana käsitelimme monia teemoja, mutta tässä artikkelissa kiinnostus kohdistuu institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumiseen peruspalveluita kohtaan. Tarkastelen peruspalveluita kokonaisuutena, sillä haastateltavat itse puhuivat usein eri peruspalveluista samanaikaisesti. Näen, että kokonaisvaltaisen lähestymistavan avulla on mahdollista tuoda esille paitsi yksittäisten ihmisten kokemuksia myös peruspalveluita koskevia yhteisiä piirteitä. Tuon analyysissäni kuitenkin esille, mistä palvelusta on kyse, mikäli erittely nousee itse aineistosta.

Tavoitteeni on vastata seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä haastateltavat puhuvat peruspalvelukokemuksistaan?
- Miten haastateltavat esittävät peruspalvelukokemusten rakentavan institutionaalista luottamusta tai epäluottamusta?

Analyysin välineenä käytän laadullista teoriaohjaavaa sisällönanalyysia (esim. Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–94), mikä tarkoittaa aineiston ja teorian vuoropuhelua siten, että analyysin alussa etenin aineistolähtöisesti tutkimuskysymysten ohjaamana, mutta luottamuksen teoria on toiminut tulokintojen tukena. Alkuanalyysissa erottelin aineistosta peruspalvelukokemuksia koskevan puheen muita elämänalueita koskevasta puheesta. Tämän jälkeen tarkastelin, minkälaisia yhteisiä teemoja eri haastateltavien puheessa ilmenee, kun he puhuvat peruspalvelukokemuksistaan luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumisen näkökulmista. Lopuksi tunnistin ja nimesin neljä yleisesti esiintyvää teemaa, joita ovat *ymmärrys*, *tuki*, *kohtaamattomuus* ja *vääryys*. Tulosten selkeyttämiseksi käytän aineistosta poimimiani lainauksia, jotka toimivat esimerkkeinä haastateltavien esiin tuomista kokemuksista ja perustelevat analyysissä esittämiäni tuloksia. Tekstissä näkyvät haastateltavien nimet ja muut tunnistetiedot on muutettu heidän anonymiteettinsä säilyttämiseksi.

⁴ Lisäksi yksi haastattelu toteutettiin osittain englannin kielellä.

Luottamusteemat

Seuraavaksi tarkastelen lähemmin *ymmärryksen* ja *tuen* teemoja, joiden puitteissa käsitellään institutionaalisen luottamuksen rakentumiseen vaikuttaneita peruspalvelukokemuksia.

Ymmärrys

Ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen on tärkeä osa kaikkea inhimillistä kanssakäymistä, mutta peruspalveluissa ymmärtämisen voidaan väittää olevan erityisen merkityksellistä, jotta palveluiden käyttäjien olisi mahdollista saada itselleen sopivia palveluita ja jotta työskentely peruspalveluiden työntekijöiden kanssa olisi mahdollista. Aineistossa ymmärryksen teemaa lähestytään kahdesta eri näkökulmasta. Ensinnäkin haastateltavat tuovat esille, että työntekijän osoittama ymmärrys perheen tilanteesta ilmenee vuorovaikutussuhteessa intersubjektivisena ymmärtäväisyytenä, mikä tarkoittaa sitä, että palveluiden käyttäjälle syntyy kokemus siitä, että työntekijä on kuullut häntä ja suhtautuu myönteisesti häntä kohtaan.

Ymmärtäväisyyden esitetään toimivan luottamuksen mekanismina: kun luottaja saa ymmärtäväisyyttä osakseen, hän myös kokee, että luotettu haluaa aidosti tukea häntä. Tällöin kyse on vasta-uuoraisuuden odotuksen toteutumisesta, jolloin palveluiden käyttäjä kertoo tuen tarpeestaan asettan itsensä haavoittuvaiseen asemaan ja saa ymmärrystä tilanteeseensa. Lisäksi työntekijän ymmärtäväisyydestä seuraa oikeanlaisen tuen tarjoaminen.

Se sosiaaliperhetyöntekijä. Hän on ihana nainen, oikeesti. Ensimmäiseksi hän tuli, koska minä imetin pienintä poikaa 18 kk, ja se oli rankkaa, toinen poika ei halunnut nukkua yöllä, eikä pienikään, ja mieheni oli sairaana ja mulla oli paljon töitä. Ja sitten mieheni soitti neuvolaan ja sanoi, että tarvitsemme apua, koska meillä on vaikeaa. Ja hän [työntekijä] tuli, ja se oli ihan ihana juttu. Ja hän oli minun kanssa, kun mieheni oli sairaana ja auttoi paljon, ja vieläkin hän käy meillä. Paras ystävä Suomessa. Minulla on paljon kavereita ja tunnen paljon ihmisiä, mutta hän on ihan paras, hän ymmärtää. (Jana 1.)

Haastateltavat liittävät ymmärtäväisyyden sekä työntekijän ammattitaitoon että henkilökohdaksiin ominaisuuksiin, kuten hyvään tahtoon sekä aitoon haluun auttaa ja empatiaan – eli toisten tunteiden ymmärtämiseen ja niihin vastaamiseen, mitä pidetään yhtenä sosiaalityön ja peruspalvelutyön keskeisenä ammatillisena taitona (esim. Trevithick 2000, 21). Työntekijän ymmärtäväisyyden esitetään sisältyvän myös sen huomioiminen,

että peruspalvelut ovat maahan muuttaneille vieraista ja että palveluiden käyttäjä ei puhu äidinkielenään suomea. Tällöin työntekijän ymmärtävyyssyy on välittynyt asiointitilanteessa asioiden selventämisenä tai tulkin tilaamisena.

On jäänyt mieleen kun opiskelin, niin aina vuoden välein piti hakea niitä oleskelulupia. Siellä oli aivan ihana rouva, niin hän neuvoi kyllä, hän oli oikein auttavainen, ja silloin tuntui, et oikeesti edes joku välitti. Kun en välttämättä saman tien oo tajunnut et mikä tää on. Hän vaan jaksoi, et se on mun mielestä välittämistä. Et kuunnellaan ja hoidetaan asia oikein loppuun saakka. Totta kai siinä vaiheessa pienetkin asiat, jos joku välittää ja hyväksyy, niin tuntuu aika isolta asialta. Ihan pieni kiitos tai mitä kuuluu, ne on kaikki isoja asioita siinä vaiheessa, kun tuntuu, et on ihan täysin erilainen kun muut ja kaikki muut kattoo sua et sinä oot ihan erilainen. (Venera 1.)

Asioiden selventäminen toimi usein myös emotionaalisenä tukena: työntekijän osoittama ymmärtävyys on tuonut palveluiden käyttäjälle tunteen siitä, että hänestä välitetään. Lisäksi työntekijän ymmärtävyys nostetaan tärkeäksi sen vuoksi, että automaattinen tunnus on yhteisön täysvaltaisena ja hyväksyttyä jäsenenä saattaa asettua kyseenalaiseksi maahan muuttaneen jouduttua vähemmistöasemaan muuttomaassa (Heino & Veistilä 2015). Tällöin työntekijältä saatu ymmärtävyys toimii tunnustuksena omasta arvokkuudesta.

Ymmärryksen teeman alla on esillä paitsi työntekijän ymmärtävyys myös palveluiden käyttäjien oma ymmärrys saatavilla olevista palveluista ja niiden toiminnasta. Kun palveluiden käyttäjällä on ymmärrettävää palvelutietoa palveluiden saatavuudesta ja toiminnasta, hän voi luottaa niiden sääntöjen ja lakien noudattamiseen, joiden puitteissa palveluiden ja etuuksien myöntämiseen liittyvät ratkaisut tehdään. Lisäksi hänen on helpompaa myöntyä työntekijän päätökseen, oli se kielteinen tai myönteinen. Kyse on luottamuksesta sekä organisaation menetelmälliseen oikeudenmukaisuuteen että työntekijöiden rehellisyyteen. Haastateltavien puheesta lopputulosta tärkeämmäksi nouseekin kokemus siitä, että on saanut oikeudenmukaista kohtelua osakseen (myös Saarikkomäki 2015; Zechner 2007, 141).

Suomessa minä pidän siitä, että jos joku sanoo jotakin, niin se pitää paikkaansa. Pidän siitä, miten suomalaiset antavat kieltävän vastauksen, he sanovat ”valitettavasti ei”. Sen jälkeen ei tee mieli kysyä ”josko kuitenkin”. He antavat kieltävän vastauksen kohteliaasti, ja tiedät että on hyödytöntä kysyä uudestaan. (...) Ajatellen myös, etteivät henkilökohtaiset suhteet vaikuta palvelun saantiin, sinä et huijaa ketään, eikä kukaan huijaa

sinua. Otetaan esimerkiksi asumistuki, jos he näkevät, että sinulla ei ole oikeasti rahaa maksaa vuokraa, he antavat sinulle asumistukea. (Valentina 2.)

Lisäksi esitetään, että luottamus menetelmällisen oikeudenmukaisuuden toteutumiseen perustuu aiemmille kokemuksille siitä, että on kokenut saavansa itse oikeudenmukaista kohtelua tilanteeseensa nähden ja ollut tasa-arvoisessa asemassa muiden palveluiden käyttäjien kanssa. Tämä kuvataan nimenomaan suomalaisten peruspalveluiden sekä suomalaisten työntekijöiden piirteinä. Universaalien sosiaalipalvelujärjestelmien oletetaan yleisesti tuottavan vahvaa luottamusta sekä instituutioita että muita ihmisiä kohtaan, sillä niissä ei erotella palvelun maksajaa ja tuen saajaa (Kouvo 2014).

Tuki

Peruspalveluissa annettava tuki voidaan määritellä ohjaukseksi ja neuvonnaksi sekä lisäresurssien luovuttamiseksi palveluiden käyttäjän käyttöön etuuksien tai palveluiden muodossa (Sipilä 1996, 63–65). Tuen teeman alla käsitellään niitä palvelukokemuksia, joiden myötä haastateltaville on syntynyt kokemus siitä, että he ovat saaneet tukea peruspalveluista Suomessa.

Lähes kaikki haastateltavat tuovat esille sen, että hyvinvointivaltion universaalien peruspalveluiden olemassaolo tuottaa heille turvallisuuden tunteen. Tällöin hyvinvointivaltio ymmärretään keskinäisen vastuun järjestelmäksi, jonka avulla kaikki järjestelmän piirissä olevat henkilöt saavat tukea tarvittaessa (Juhila 2006, 155–156). Perheen vanhemmille hyvinvointivaltion tuottama turvallisuuden tunne esitetään erityisen tärkeänä sen vuoksi, että Suomessa asuessaan he voivat luottaa siihen, että heidän lapset saavat tukea, mikäli he eivät itse kykene huolehtimaan heistä.

Jos puhutaan suomalaisista viranomaisista tai koko järjestelmästä, joskus venäläiset ystävänä kysyvät, että haluanko palata takaisin Venäjälle. En halua. Minua lämmittää ajatus siitä, että jos meille tapahtuu täällä jotakin kamalaa, mieheni sairastuu tai menetän työpaikan, tiedän että emme joudu kadulle, emme jäädy sinne, emme jää ilman ruokaa. Tämä turvallisuuden tunne on tärkeä. (Angelika 1.)

Tuen ennustettavuus vähentää tulevaisuuden epävarmuutta ja tuottaa turvallisuuden tunteen, mikä näyttäytyy Suomen erityispiirteinä verrattuna Venäjään. Haastateltavat tuovat esille peruspalveluissa saadun kokonaisvaltaisen tuen merkityksen koko perheen kannalta erityisesti heti muuton jälkeen, sillä eri perheenjäsenet tarvitsevat samanaikaisesti erilaista tukea ja palveluita.

Tuntui että meidät otetaan vastaan ja huolehditaan meistä hyvin. Kun me muutettiin, käytiin sitten sosiaali-toimistossa, ja ne antoi asunnon ja aluksi rahaa ja neuvot kai kurseja vanhemmille ja huolehti siitä, et mun piti ilmoittautua kouluun, et mä voin aloittaa. Me muutettiin keväällä, toukokuun lopussa. Et minusta ainakin tuntui et kaikki sujui hyvin, ja et tässä nyt pidetään niinku huolta meistä, et miten me päästään alkuun. (Evgenija 1.)

Vaikka haastateltavat kuvaavat saamansa tukea tärkeänä, he esittävät itsensä aktiivisina toimijoina, jolloin palveluissa työskentelevät työntekijät eivät hoida asioita heidän puolestaan, vaan ainoastaan ”auttavat pääsemään alkuun”. Tällöin peruspalveluiden rooli perheille on nimenomaan mahdollistajan rooli, esimerkiksi siten, että vanhemmat saavat tietoa avoimista työpaikoista, voivat mennä kielikursseille ja pätevöittää tutkintojaan, ja lapset saavat päivähoito- ja koulupaikat.

Palveluiden selkeys – johon sisältyy palveluiden ja ymmärrettävän palveluinformaation saatavuus – luo haastateltavien mukaan tunteen siitä, että asiat etenevät toivotulla tavalla. Taloudellinen tuki etuuksien muodossa luo puolestaan tunteen jatkuvuudesta sekä ennustettavuudesta, vaikkakin haastateltavat esittävät haluavansa irrouttautua etuuksien käytöstä mahdollisimman nopeasti.

Osa haastateltavista vertaa Suomessa toteutettavia peruspalveluita ja niissä työskentelevien työntekijöiden toimintaa vastaavanlaisiin palveluihin Venäjällä. Vertailuaseman kautta suomalaisten peruspalveluihin erityispiirteenä näyttäytyy luottamuksen arvoisuus, jolloin kriteerit palveluiden ja etuuksien saamiseksi ovat selvät, ja on varmuus siitä, että peruspalveluiden työntekijät noudattavat niitä. Tällöin palvelut toimivat odotusten mukaisesti, mikä on osoitus niiden luottamuksen arvoisuudesta, joka puolestaan luo ja vahvistaa luottamusta entisestään (Hardin 2002, 28).

Rauhallinen tilanne ja taloudellinen tilanne on parantunut meidän perheessä tietysti, ei tarvitse huolehtia joka päivä, ei tarvitse pelätä kun menee viranomaisille, niin kuin Venäjällä, koska aina pitää lahjoittaa sellaiset asiat. Mutta jos kaikki asiat on järjestetty lain mukaan, kaikkia asiat ovat selvät, minä tiedän mitä minä voin tehdä, mitä minä en voi tehdä. (Artem 2.)

Peruspalvelut on haastateltavien sanojen mukaan ”järjestetty ihmisille”, jolloin niiden uskotaan tukevan palveluiden käyttäjien hyvinvointia. Luottamustutkimuksissa (esim. Ilmonen & Jokinen 2002, 204; Sztompka 1999, 80–81) oletuksena on ollut, että kulttuurinen läheisyys ja tuttuus vaikuttavat luottamukseen. Tätä on selitetty sillä,

että arvioidessamme toisen luotettavuutta, arvioimme sitä, jakaako toinen saman moraalisen avaruuden kuin me (Offe 1999, 172–173). Kuitenkin tässä tutkimuksessa kulttuurinen erillaisuus on päinvastoin toiminut luottamuksen perustana, sillä muuttomaan viranomaiset näyttäytyvät luotettavina verrattaessa heitä lähtömaan viranomaisiin. Jälkikommunistisissa valtioissa institutionaalinen luottamus on ollut hyvin alhaista, sillä julkisten instituutioiden ei useinkaan nähdä vastaavan palveluiden käyttäjien tarpeisiin eikä toimivan oikeudenmukaisesti laajalle levinneen korruption vuoksi. (Mt., 78–79.) Maahan muuttaneiden korkeaa luottamusta muuttomaan instituutioihin on selitetty myös maahan muuttaneiden alhaisemmilla odotuksilla instituutioita kohtaan, mikäli lähtömaan peruspalvelut ovat olleet harkinnanvaraisia (Röder & Muhlau 2012). Myös tässä tutkimuksessa tulee ilmi, että haastateltavien arvostus suomalaisia peruspalveluita kohtaan syntyy ainakin osittain siitä, että he vertaavat niitä vastaavanlaisiin palveluihin Venäjällä.

Epäluottamusteemat

Seuraavaksi siirryn käsittelemään *kohtaamattomuuden* ja *vääryyden* teemoja, joiden alla tuodaan esille institutionaaliseen epäluottamukseen muodostumiseen vaikuttaneita peruspalvelukokemuksia.

Kohtaamattomuus

Peruspalveluiden työntekijän sekä palveluiden käyttäjän välisen kohtaamisen ideaali voidaan määritellä sellaiseksi tilanteeksi, jossa osapuolet pystyvät tuomaan esille omat näkemyksensä, käymään dialogia sekä päätyään sellaiseen tavoitteeseen tai lopputulokseen, joka tukee palveluiden käyttäjän voimavaroja. Lisäksi työntekijän osoittama kunnioitus, empaattisuus sekä palveluiden käyttäjän osallisuus tilanteensa määrittelyssä ja hyväksytyksi tuleminen tunne ovat osa kohtaamista (Laitinen & Kemppainen 2010, 139, 145). Palveluiden ja palveluiden käyttäjän välinen kohtaaminen voidaan määritellä niin, että tarjottavat palvelut vastaavat palveluiden käyttäjän odotuksiin tai tarpeisiin.

Kohtaamattomuus ilmenee puolestaan kohtaamisen negaationa, eli edellä mainitut myönteiset tekijät puuttuvat palveluiden käytön aikana. Kohtaamattomuudesta puhuttaessa keskiössä ovat kokemukset, joissa palveluiden saavutet-

tavuus on ollut vaikeaa tai ne eivät ole vastanneet palveluiden käyttäjien tarpeita. Kohtaamattomuus ei liity pelkästään palveluiden järjestämisen tapoihin ja toimintaan vaan samanaikaisesti myös niissä työskentelevien työntekijöiden toimintatapoihin. Tällaisten kokemusten perusteella epäluottamusta rakentuu sekä palveluiden toimintaa kohtaan että niissä työskentelevien työntekijöiden hyväntahtoisuuteen ja pätevyYTEEN hoitaa heille annettua tehtävää.

Palveluissa on liian paljon byrokratiaa. Kelassa on ihan sama systeemi, ei ole yhtä ihmistä, joka hoitaisi yhtä asiaa, esimerkiksi päivärahaa. Heillä on niin, että yksi ihminen istuu yhtenä päivänä hoitamassa jotain asiaa ja sitten vaihdetaan, toinen tulee eikä koske siihen paperipinoon. (...) Organisaatioista esimerkiksi Kelasta joskus olen saanut väärää tietoa tai ei tietoa ollenkaan. Työntekijät eivät aina osaa vastata kysymyksiin, sitten kutsutaan paikalle muita työntekijöitä, he kuiskuttelevat ja sitten sanovat, että jättäkää paperit, ilmoitamme teille asiasta myöhemmin. (Igor 1.)

Kohtaamattomuus tapahtuu haastateltavien mukaan usein paitsi siten, että palveluiden käyttäjä ei saa tarvitsemaansa palvelua, myös suhteessa työntekijän kanssa, jolloin palveluiden käyttäjä kokee, että häntä ei kuulla. Haastateltavat tuovat esiin myös sen, että työntekijät eivät ota aina huomioon sitä, että palveluilla on suuri merkitys palveluiden käyttäjän elämään. Floora Ruokonen (2013, 11) kuvailee vaatimusta tulla nähdyksi henkilönä, jonka riippuvuus luotetusta tulee huomioiduksi luottamuksen fundamentaalisena ulottuvuutena. Tämä voidaan tulkita peruspalvelukontekstissa siten, että työntekijä tunnistaa palveluiden käyttäjän riippuvuuden palvelusta ja osaksi juuri siksi antaa tukensa ja selvittää hänen asioitaan. Edellä kuvattu kohtaamattomuus aiheuttaa haastateltavien mukaan epäluottamusta, sillä palveluiden käyttäjä ja hänen koko perheensä eivät pysty ennakoimaan omaa tulevaisuuttaan.

Haastateltavat kertovat myös sellaisista tilanteista, joissa he ovat saaneet muodollista palvelua mutta varsinaista kohtaamista ei ole tapahtunut. Tällaisia tilanteita kuvataan seuraavia ilmauksia käyttäen ”kirjattiin tieto järjestelmään” ja ”laitettiin merkintä käynnistä”. Tämän tyyppistä kohtelua voidaan kutsua byrokraattiseksi kohteluksi, jolloin työntekijä ei aidosti paneudu palveluiden käyttäjän asiaan vaan suorittaa tapaamisen velvollisuudesta. Tämä luo epäluottamusta, sillä työntekijän ei nähdä ajavan palveluiden käyttäjän etuja (esim. Pohjola 2010, 51; Julkunen & Niemi 2002, 175). Palvelukokemukset vaihtelivat kui-

tenkin osittain palvelun mukaan, sillä lähes kaikki haastateltavat kertoivat tulleen kohdatuiksi päivähoidossa ja neuvolassa, kun taas kohtaamattomuudesta puhuttiin eniten Kelassa ja TE-toimistossa asioinnin yhteydessä. Myös valtaväestöä koskeissa kansallisissa ja kansainvälisissä tutkimuksissa (esim. Muuri 2008; Kumlin & Rothstein 2005) on käynyt ilmi, että yksilöt luottavat eniten universaaleihin ja vähiten harkinnanvaraisiin palveluihin.

En kokenut saavani minkäänlaista suurta apua [peruspalveluorganisaatioista]. Ymmärsin, että pitää auttaa itse itseään. Kelassa täytät papereita ja odotat, en kokenut saavani suurta apua näiltä organisaatioilta ja viranomaisilta. Päiväkodilta ehkä, lapset pääsivät sinne, kun menin kursselle ja töihin, saivat paikat heti. Yritän nyt vältellä näitä organisaatioita. (Alina 1.)

Niin kohtaamisen kuin kohtaamattomuudenkin voidaan olettaa vaikuttavan siihen, uskoko henkilö saavansa instituutiolta apua tulevaisuudessa. Aiempien kokemusten vaikutukset olivat näkyvillä myös tässä tutkimuksessa siten, että haastateltavat eivät ottaneet yhteyttä sellaisiin organisaatioihin, joista he eivät olleet aiemmin kokeneet saaneensa tukea.

Kohtaamattomuutta kuvataan paitsi tuen puutteena myös vääränlaisen tuen tarjoamisena. Tämä ilmenee esimerkiksi tilanteissa, joissa palveluiden käyttäjä on kokenut, että hänen tuen tarvettaan ei ole tunnistettu eikä hän ole päässyt määrittelemään sitä itse, vaan palvelumuodot on määriteltä ulkoapäin työntekijöiden taholta. Kohtaamattomuudesta seuraavat epäluottamuksen kokemukset näyttäytyvät erityisen vahvoina sellaisissa tapauksissa, joissa perheellä on ollut vaikea elämäntilanne, ja palveluiden saamisen tarve on ollut suurimmillaan.

Minusta tuntuu, että joka paikassa pitää vaatia. Minä vaadin päiväkodissa ja koulussa. Nyt olen ihan kyllästynyt vaatimaan. Minulla on sellainen tunne, että minulla ei ole elämää, vaan käyn joka paikassa vaatimassa ja olen koko ajan sodassa. Tämä vaatii paljon hermoja. (...) Minä yritän pärjätä loppuun saakka omineni, sitten kun menen pyytämään apua, siihen ei suhtauduta vakavasti. Juu juu ja voi voi ja hei hei. (Tamara 1.)

Haastateltavien kuvaamat tilanteet, joissa he kokivat, että saadakseen heille kuuluvaa palvelua, he joutuvat todistelemaan omaa palvelutarvettaan eri työntekijöille, veivät heiltä paljon voimavaroja (myös Turtiainen 2009, 340). Haastateltavat tuovat esille sen, että myös valtaväestöön kuuluvat joutuvat vaatimaan monia palveluita itselleen. He

ovat kuitenkin haastateltavien mukaan paremmissa asemassa, koska ”suomalaiset osaavat kieltä ja saavat helpommin palvelutietoa”, jolloin heidän on myös helpompi saada palveluita kuin haastateltieni perheiden.

Vääryys

Vääryyden teeman alla kuvataan sellaisia peruspalvelukokemuksista, jotka ovat vaikuttaneet institutionaalisen epäluottamuksen muodostumiseen. Vääryys esitetään kokemukseksi, joka muodostuu silloin, kun palveluiden toiminnan, työntekijöiden taholta saadun kohtelun tai lopputuloksen on odotettu olevan erilaista. Luottamuksen vallitessa ajatellaan, että ihmisellä on hyvä tahto toista kohtaan; vääryyden kokemuksen piirteenä sen sijaan on yleensä uskomus siitä, että vääryyden aiheuttaja on toiminut palveluiden käyttäjän etua vastaan – joko tahattomasti tai tahallisesti. Tällöin haastateltavat kertovat joko yhdestä tai useammasta mieleen painuneesta vääryyden kokemuksesta.

Minun tekee mieli sanoa, vaikka vuosia on kulunut niin tästä yhdestä opettajasta, pojan opettajasta, koska hän halusi laittaa pojan erityisluokalle, hän valitti kaikille koulussa, että me emme välitä lapsesta yhtään. Koska minä pyysin apua ja hän tulkitsi sen minua vastaan. Kun pyysin apua jotta pärjäisimme. Meillä kotona oli paha tilanne, ja pojan murrosikä ja kaikki. (...) Hän sanoi: ”tämä lapsi ilman muuta lähtee erityisluokalle, vanhemmat eivät ole kiinnostuneita hänestä, ja kaikki on ok.” (...) Sen jälkeen minä en pyytänyt apua. Silloin minä tajusin, että minun ei tarvi kertoa kaikkea. (Samara 1.)

Kertoessaan kohtaamasta vääryydestä useat haastateltavat pitävät vääryyden aiheuttajaa – eli työntekijää – moraalisesti vastuullisena henkilönä, jonka odotettiin käyttäytyvän eri tavoin asemansa perusteella. Hänellä olisi ollut myös mahdollisuus valita toisin, minkä vuoksi hän näyttäyty soveltuvana moraalille arvioinnille. Lisäksi otetaan huomioon työntekijän ja palveluiden käyttäjän valta-asetelma sekä kuvataan omaa haavoittuvaisuutta, jota työntekijän nähdään käyttäneen hyväksi. Työntekijä ei siis ole toiminut asemaansa liittyvien odotusten mukaisesti. Näin hän on tehnyt palveluiden käyttäjän tulevaisuudesta epävarmaa. (Ks. Ilmonen & al. 2002, 14.)

Osa haastateltavista epäilee, että vääryyden syyinä ovat työntekijän rasistiset motiivit: epäoikeudenmukaiseksi koettu kohtelu tulkitaan usein viestiksi siitä, että ei ole yhteisön jäsen, eli eräänlaiseksi institutionaaliseksi ulossulkemiseksi (myös Metteri 2004, 64). Lisäksi yksittäinen vahva vää-

ryyden kokemus näyttää vaikuttavan niin sanotun epäluottamuksen kulttuurin syntymiseen, jolloin luottamus peruspalveluihin kokonaisuudessaan häviää, eikä apua haeta enää koettujen riskien vuoksi (ks. Ilmonen 2002, 147). Erityisesti lapsiin ja koko perheeseen heijastuvat vääryyden kokemukset esitetään hyvin vakavina, sillä vanhemmat kertovat kokevansa moraaliseksi velvollisuudekseen suojella lapsiaan.

Useat haastateltavat kertovat laajemmasta vääryyden kokemuksesta, jonka ovat aiheuttaneet lukuisat kokemukset siitä, että he eivät ole saaneet tukea peruspalveluista. Tällaisissa tilanteissa palveluiden käyttäjille on syntynyt kokemus siitä, että mitkään peruspalvelut eivät tarjoa tukea vaan päinvastoin kuluttavat heidän voimavarojaan entisestään.

Sosiaalitoimiston kanssa kaikki on kuten ennenkin, Kela samalla tavalla. On sellainen paikka kuten työvoimatoimisto, mutta sekin on sekava. Siellä ihmiset istuvat ja minusta tuntuu, että ainoastaan näppäilevät näppäimistöä, eivätkä halua tehdä mitään. Lähettävät minut joka kerta kursseille. Kesällä yrittivät lähettää minut harjoitteluun, vaikka selitin, että minulla on lapsi, eikä hänellä ole hoitopaikkaa kesäksi. (...) Kukaan ei ole ikinä kysynyt mitä minä haluan. Minulle annettiin pakolliset vaihtoehdot, joko valitsen tämän tai tuon. Valitsen yhden, mutta silti kaikki tehdään sen toisen vaihtoehdon mukaan. (Josefina 2.)

Edellä kuvattu tilanne ilmentää institutionaalista epäluottamusta, jolloin peruspalveluiden ja niissä työskentelevien työntekijöiden ei nähdä tukevan palveluiden käyttäjän hyvinvointia eikä myöskään noudattavan oikeudenmukaista menettelyä toiminnassaan. Osa haastateltavista kertoo myös konkreettisia esimerkkejä siitä, että palveluissa ei ole toimittu palveluiden käyttäjän edun mukaisesti vaan ajettu enemmänkin hallinnollisten tahojen etuja.

Täällä kävi huijaus työvoimatoimiston osalta, koska heille sanottiin, että teille tulee laaja-alainen ammatti, mutta kuitenkin paperissa lukee, että vanhustenhuoltoon suuntautunut [terveydenhuollon työntekijä], siten ei ole niin mahdollisuutta päästä töihin mihin haluaa. Ihmisten osaamista ja intressejä ei oteta huomioon, huomioidaan enemmänkin valtion ja työvoimatoimiston tarpeita. (Igor 1.)

Vääryyden tunne syntyy haastateltavien mukaan myös sellaisissa tilanteissa, joissa saa itse osakseen epäluottamusta. Näin voi käydä esimerkiksi silloin kun tarveharkintaisia palveluita ja etuuksia haettaessa työntekijän koetaan ”epäilevän” perheen tilannetta tai vanhempien tarinaa. Epäluottamuksen saamisen myötä haastateltaville

on muodostunut paitsi kokemuksi siitä, että he ovat saaneet epäoikeudenmukaista kohtelua osakseen, kuin myös siitä, että heitä ei ole tunnustettu luottamuksenarvoiseksi ihmisiksi, sillä osoitettu luottamus toimii myös tunnustamisen mekanismina (ks. Kankainen 2007, 47).

Lopuksi

Tässä artikkelissa olen tarkastellut venäläistautaiten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentumista Suomessa toteutettavia peruspalveluita kohtaan. Analyysini tuloksena olen tunnistanut ja nimennyt kaksi luottamusta ja kaksi epäluottamusta koskevaa teemaa, joiden sisällä puhutaan erilaisista peruspalvelukokemuksista. Nämä teemat ovat ymmärrys, tuki, kohtaamattomuus ja vääräys.

Teemojen kautta käy ilmi, että *institutionaalisen luottamuksen rakentumisen perusteena* toimivat seuraavat kokemukset: selkeän palveluinformaation saatavuus, aiemmat kokemukset tasa-arvoisesta kohtelusta, vertailu vastaaviin palveluihin Venäjällä, palveluiden käyttäjän oma ymmärrys palveluprosessista, työntekijän osoittama ymmärtävyys sekä omia odotuksia vastaavan palvelun saaminen. *Institutionaalinen epäluottamus rakentuu* puolestaan sellaisten kokemusten kautta, joissa haastateltaville on jäänyt tunne siitä, että työntekijä on toiminut heidän perheensä etujen vastaisesti, he eivät ole saaneet tarvittavia palveluita tai he ovat saaneet itse osakseen epäluottamusta.

Sekä institutionaalisen luottamuksen että epäluottamuksen kohteet olivat puolestaan samat, eli peruspalveluiden kyky tukea palveluiden käyttäjien hyvinvointia, menetelmällinen oikeudenmukaisuus, peruspalveluiden ja niissä työskentelevien työntekijöiden hyväntahtoisuus, rehellisyys ja pätevyys hoitaa heille annettua tehtävää sekä mahdollisuus saada tukea eri elämäntilanteissa.

Aiempien tutkimusten tavoin (esim. Saarikkomäki 2015; Kumlin & Rothstein 2004) kokemus menetelmällisestä oikeudenmukaisuudesta nousi lopputulosta tärkeämmäksi myös tässä tutkimuksessa. Universaalit palvelut herättivät eniten luottamusta (myös Rothstein & Stolle 2008; Kouvo 2014), ja päivähoiton sekä neuvolan palveluihin suhtauduttiin myönteisemmin, kun taas Kelan sekä TE-toimiston palveluihin kielteisimmin (myös Muuri 2008).

Suomalaisten peruspalveluiden arvostus nostettiin esille, kun niitä verrattiin lähtömaan palvelui-

hin; Venäjällä vastaavanlaisia palveluita ei ole saatavilla samassa mittakaavassa, eikä olemassa olevien palveluiden toimivuuteen tai niissä työskentelevien työntekijöiden rehellisyyteen luoteta. Tulos on yhdenmukainen aiempien tulosten kanssa siinä, että maahan muuttaneilla on usein pienemmät odotukset kuin valtaväestöllä juuri tämän tyyppisten vertailuasetelmien kautta (esim. Röder & Mührlau 2012).

Mielenkiintoinen tutkimustulos on, että kun luottamuksen esitettiin kohdistuvan selkeästi yhteen tai muutamaaan instituution osa-alueeseen (esim. työntekijän pätevyys hoitaa työtehtäviään tai palvelun menetelmälliseen oikeudenmukaisuuteen), epäluottamus kuvattiin paljon kokonaisvaltaisempana. Näin ollen yksi kielteinen palvelukokemus saattoi vaikuttaa luottamukseen koko instituutiota kohtaan tai loi epäluottamuksen kulttuurin, jolloin useat tai pahimmillaan kaikki peruspalvelut alkoivat näyttää epäluotettavilta (myös Ilmonen 2002, 147).

Osa tutkimuksessa esiin tulleista luottamuksen ja epäluottamuksen perusteista ei ole itsessään maahanmuuttospesifejä, sillä ymmärrys ja tuki ovat tärkeitä myös valtaväestöön kuuluville palveluiden käyttäjille (esim. Turtiainen 2009; Juhi-la 2006). Lisäksi valtaväestöllä on samantyyppisiä kohtaamattomuuden ja väärinkohtelun kokemuksia peruspalveluista (esim. Helne & Laatu 2006). Maahan muuttaneiden palveluiden käyttäjien kielitaidon puute ja vähäinen tieto omista oikeuksistaan sekä suomalaisesta peruspalvelujärjestelmästä voivat kuitenkin syventää kokemuksia peruspalveluiden ennustamattomuudesta. Suomessa asu-tulla ajalla ei analyysin mukaan ollut merkittävää vaikutusta luottamukseen. Heti muuton jälkeen saadut kokemukset vaikuttivat usein siihen, miten palveluihin suhtauduttiin myös myöhemmin.

Tekojen tahattomuus voi olla yhtä vakava tekijä epäluottamuksen muodostamisessa kuin harkitut teot (Harisalo & Stenvall 2001, 34). Institutionaalinen epäluottamus voi kertoa siitä, että instituutio tai sen työntekijät eivät suoriudu tehtävistään tai että palveluiden käyttäjillä on liian suuret odotukset. Oli kyse kummasta vaihtoehdosta tahansa, se on tarkastelemisen arvoinen ilmiö, sillä epäluottamuksen vallitessa palveluiden käyttäjien odotukset ja järjestelmän toiminta eivät kohtaa. (Newton 2001, 205–206.)

Saapunut 29.6.2015
Hyväksytty 9.12.2015

KIRJALLISUUS

- Baier, Anette: *Moral Prejudices: Essays on Ethics*. Cambridge: Harvard University Press, 1994.
- Castaneda, E. Anu & Rask, Shadia & Koponen, Päivi & Mölsä, Mulki & Koskinen, Seppo (toim.): *Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa*. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos, 2012.
- European Social Survey 2004; 2008: <http://www.europeansocialsurvey.org/>. (luettu 1.9.2015)
- Hammar-Suutari, Sari: Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. *Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja* 147. Joensuun Yliopisto, 2009.
- Hardin, Russel: *Trust and Trustworthiness*. New York: Russel Sage Foundation, 2002.
- Harisalo, Risto & Stenvall, Jari: Luottamus kansalaisyhteiskunnan peruskivenä: kansalaisten luottamus ministeriöihin. Helsinki: Edita, 2001.
- Heino, Eveliina & Veistilä, Minna: *Integration, Recognition and Security. Discourses on social support of families with a Russian background living in Finland*. *Nordic Journal of Migration Research* 5, (2015): 2, 91–98.
- Helne, Tuula & Laatu, Markku: *Vääryyskirja*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 2006.
- Hirstiö-Snellman, Paula & Mäkelä, Marjukka: *Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaina. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä* 12. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö, 1998.
- Hämeenaho, Pilvi: Hyvinvoinnin verkostot maaseudulla asuvien äitien arjessa. Etnologinen tutkimus palvelujen käytöstä ja hyvän arjen rakentumisesta. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 2014.
- Ilmonen, Kaj: Luottamus Suomessa 1990-luvulla. S. 20–41. Teoksessa Ilmonen, Kaj & Kovalainen, Anne & Siisiäinen, Martti (toim.): *Lama ja luottamus. Forskningsrapporter från Hanken Svenska handelshögskolan*, 2002.
- Ilmonen, Kaj & Jokinen, Kimmo: *Luottamus modernissa maailmassa*. Jyväskylän yliopisto, SoPhi, 2002.
- Juhila, Kirsi: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino, 2006.
- Julkunen, Raija & Niemi, Riikka: Mihin luotamme kun luotamme hyvinvointivaltioon? S. 161–180. Teoksessa Ruuskanen, Petri (toim.): *Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Näkökulmia sosiaali- ja terveysaloille*. Jyväskylä: PS-kustannus, 2002.
- Jäppinen, Maija & Hurtig, Johanna & Törrönen, Maritta: *Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläistautiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Empathos –ehkäisevää työtä lasten ja perheiden kanssa Suomen ja Venäjän raja-alueella*. Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämisskeskus Palmenia, 2007.
- Kankainen, Tomi: *Yhdistykset, instituutiot ja luottamus*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House, 2007.
- Kouvo, Antti: *Luottamuksen lähteet. Vertaileva tutkimus yleistynyttä luottamusta synnyttävistä mekanismeista*. Turun yliopisto, 2014.
- Kotkavirta, Jussi: Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. S.55–68. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.): *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto, SoPhi, Jyväskylän yliopistopaino, 2002.
- Kumlin, Staffan & Rothstein, Bo: Making and breaking social capital: The impact of welfare-state institutions. *Comparative Political Studies*, 38 (2005): 4, 339–365.
- Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja: Asiakkaan arvokas kohtaaminen. S. 138–180. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 2010.
- Lappi-Seppälä, Tapio & Tala, Jyrki & Litmala, Marjukka & Jaakkola, Risto: *Luottamus tuomioistuimiin. Haastattelututkimus väestön asenteista 1998. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja*. Helsinki: Hakapaino, 1999.
- Luhmann, Niklas: *Familiarity, Confidence, Trust. Problems and Alternatives*. S. 94–107. Teoksessa Gambetta, Diego (toim.): *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Blackwell, 1988.
- Metteri, Anna: *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. Helsinki: Edita, 2004.
- Metteri, Anna: *Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö*. Tampere: Tampereen yliopisto, 2012.
- Muuri, Anu: *Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista*. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes, 2008.
- Mäkelä, Pekka & Cynthia Townley: *Editors' introduction*. S. viii–xii. Teoksessa Mäkelä, Pekka & Cynthia Townley, Cynthia (toim.): *Trust, Analytic and Applied Perspectives*. Amsterdam-New York: Robopi, 2013.
- Newton, Kenneth: Trust, social capital, civil society, and democracy. *International Political Science Review* 22 (2001): 2, 201–214.
- Niemelä, Mikko & Pajula, Hanna: *Kansalaisten ja yhteistyökumppanien mielikuvat ja arviot Kelan toiminnasta 2000-luvulla. Kelan tutkimusosasto, Sosiaali- ja terveysturvan selosteita*, 2014.
- Offe, Claus: How can we trust our fellow citizens. S. 42–87. Teoksessa Warren, Mark (toim.): *Democracy & Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.
- Pohjola, Anneli: Asiakas sosiaalityön subjektina. S. 19–74. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.): *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 2010.
- Rothstein, Bo & Stolle, Dietlind: The State and Social Capital: An Institutional Theory of Generalized Trust. *Comparative Politics* 40 (2008): 4, 441–459.
- Ruokonen, Floora: Trust, Trustworthiness, and responsibility. S. 1–14. Teoksessa Mäkelä, Pekka & Townley, Cynthia (toim.): *Trust, Analytic and Applied Perspectives*. Amsterdam-New York: Robopi, 2013.
- Röder, Antje & Mühlau, Peter: Low Expectations or Different Evaluations: What Explains Immigrants'

- High Levels of Trust in Host-Country Institutions?', *Journal of Ethnic and Migration Studies* 38 (2012): 5, 777–792
- Saarikkomäki, Elsa: Perceptions of Procedural Justice Among Young People: Narratives of Fair Treatment in Young People's Stories of Police and Security Guard Interventions. *British Journal of Criminology* 55 (2015): 5.
- Seligman, Adam: *The Problem of Trust*. Princeton University Press. New Jersey, 1997.
- Sevenhuijsen, Selma: Too good to be true? IMW Working Paper no. 3/1998. Wien_IMW Publications <http://www.iiav.nl/epublications//1998/TooGoodtoBeTrue.pdf> (luettu 28.4.2014)
- Sipilä, Jorma: *Sosiaalityön jäljillä*. Helsinki: Tammi, 1996.
- Sztompka, Piotr: *Trust: A sociological theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1999.
- Säävälä, Minna: *Perheet muuttoliikkeessä*. Perustietoa maahan muuttaneiden kohtaamiseen. Väestötutkimuslaitos Katsauksia E 41. Helsinki: Väestöliitto, 2011.
- Tilastokeskus: Tietokantataulukot: Kieli iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain vuodesta 1990 alkaen, 2014. <http://193.166.171.75/Dialog/Save-show.asp>. (luettu 1.1.2015)
- Trevithick, Pamela: *Social work skills: A practice handbook*. Buckingham: Open University Press, 2000.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi, 2009.
- Turtiainen, Kati: Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisien välillä. *Janus* 17 (2009): 4, 329–345.
- Vaarama, Marja & Moisio, Pasi & Karvonen, Sakari (toim.): *Suomalaisten hyvinvointi 2010*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2010.
- Vaarama, Marja & Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Moisio, Pasi & Muuri, Anu (toim.): *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2014.
- Valtiontalouden tarkastusvirasto: Tuloksellisuustarkastuskertomus. Kotouttaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa, 2014. http://www.vtv.fi/files/3854/3_2014_Kotouttaminen_sosiaali-_ja_terveydenhuollossa.pdf (luettu 2.2.2015)
- Zechner, Minna: Puolisoitaan hoivaavien luottamus vanhuspalveluihin. S. 139–166. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.): *Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 2007.

ENGLISH SUMMARY

Eveliina Heino: Understanding and support – non-encounters and injustice. Russian-background families' constructions of institutional trust and distrust towards basic services in Finland. (Ymmärrystä ja tukea – kohtamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia peruspalveluita kohtaan)

This study analyses Russian-background families' constructions of institutional trust and distrust towards basic services in Finland. The data consist of 25 interviews and 9 re-interviews. The analysis is focused on how the respondents describe their experiences of the use of basic services and their encounters with service personnel.

Four themes were identified in the analysis. Under

the themes of understanding and support, the respondents discussed their experiences that promote institutional trust. The themes of non-encounters and injustice describe constructions of institutional distrust towards basic services. It was found that when the interviewees' trust was clearly directed at a single or a few dimensions of an institution, such as acknowledging that staff members were well-qualified for their jobs or identifying procedural justice, experiences of distrust were significantly more comprehensive. Thus, experiences with a single institution or staff member from a basic service provider may influence migrant trust towards the entire institution or create a culture of distrust whereby all basic services seem untrustworthy.

Keywords: institutional trust, distrust, basic services, families with a Russian background, content analysis.